العنوان: العلاقة بين استخدام البريد الإلكتروني كأداة للاتصالات الإدارية و كل من الرضا عن الاتصال و الانتماء التنظيمي للعاملين

المصدر: المجلة المصرية للدراسات التجارية - مصر

المؤلف الرئيسي: عبدالحميد، إبراهيم محمد

المجلد/العدد: مج37, ع3

محكمة: نعم

التاريخ الميلادي: 2013

الصفحات: 199 - 230

رقم MD: 660478

نوع المحتوى: بحوث ومقالات

قواعد المعلومات: EcoLink

مواضيع: البريد الإلكتروني ، الاتصالات الإدارية، الرضا الوظيفي ، الانتماء التنظيمي، منظمات الأعمال ، مصر

رابط: http://search.mandumah.com/Record/660478

# العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية وكل من الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين

دكتور
إبراهيم محمد عبد الحميد
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة سوهاج

٢٠١٣م

**ملخص:**

استهدفت الدراسة الحالية التعرف علي طبيعة العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين ، وقد اعتمدت الدراسة علي استقصاء (١٨٤) مفردة من العاملين بثلاث منظمات متباينة الأنشطة هي: جامعة سوهاج فرع الصندوق الاجتماعي للتنمية وبنك مصر للمعاملات الإسلامية بسوهاج ، ومن أهم نتائجها:

- توجد علاقة ارتباط موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال.
- توجد علاقة ارتباط موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين.

وعلي ضوء نتائج هذه الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوي استخدام البريد الالكتروني كوسيلة للاتصالات الإدارية لما له من آثار ايجابية علي الانتماء التنظيمي للعاملين وكذلك بعض النقاط البحثية المستقبلية في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية : استخدام البريد الالكتروني ، الرضا عن الاتصال ، الانتماء التنظيمي

**تمهيد:**

لم تعد تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الألفية الثالثة ترفاً يمكن الاستغناء عنه بل أصبحت وسيلة بقاء في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بالدرجة الأولي علي التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوي الأداء ، كما أنها صارت أحد محركات النمو الاقتصادي ليس فقط لكونها تستحدث صناعة وتوفر فرص العمل للعديد من الأفراد ، بل لأنها تسهم في وجود نظام فعال للاتصالات الإدارية يساعد المديرين في توصيل الخطط والقرارات والتعليمات إلي العاملين بالمنظمة، ويساعد العاملين في توصيل توقعاتهم ومشاكلهم ومقترحاتهم إلي المديرين وكذلك يساعد في فهم واستيعاب العاملين للمهام المنوطة بهم مما يزيد من قدرة المنظمة من الاحتفاظ بقوة العمل لديها وزيادة إنتاجيتها.

وتحظي الاتصالات الإدارية بدرجة عالية من الأهمية لمنظمات الأعمال في الآونة الأخيرة ويمكن إرجاع ذلك إلي العديد من العوامل أهمها : كبر حجم المنظمات وتعقد العمل وتنوع الوظائف بها، اعتماد إدارات هذه المنظمات علي المعلومات من أجل تحقيق الأهداف المنشودة، ارتفاع حدة المنافسة علي المستويين المحلي والدولي ، تزايد حجم المعلومات التي يتم تلقيها وإرسالها داخل المنظمة (خبراني، ٢٠٠٧ :٥). أضف إلي ذلك ما أفرزته الثورة الهائلة في مجالي تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من وسائل اتصال مبتكرة كالمؤتمرات المرئية، المحادثات الرقمية، الهاتف المحمول والبريد الالكتروني ( Kupritz&cowell,2011:55 ).

ويعتبر البريد الإلكتروني أداة اتصال مهمة في منظمات الأعمال والمنظمات الحكومية ، وتستخدم الهيئات الحكومية بشكل متزايد نظم البريد الإلكتروني في نشر وتوزيع المذكرات ومسودات الأعمال ، وإذاعة التوجيهات وإرسال الوثائق الرسمية والمراسلات الخارجية وفى دعم كافة العمليات الحكومية ، ولاشك أن التنظيم الجيد للبريد الإلكتروني يؤدي إلي تسهيل الكثير من الأعمال الحكومية ويقضي على المهام الروتينية المتكررة ( الشريف ، ٢٠٠٦ ).

ويري الخبراء أن شيوع استخدام البريد الإلكتروني في مجال الأعمال والأوساط الأكاديمية يرجع إلي ما يتمتع به من مزايا أهمها:

( راجع في ذلك : الزيادي ،٢٠٠٨: ١٨٧ ؛ طبش ، ٢٠٠٨ :٥١ ؛ الجبوري ، ٢٠٠٨ ؛ Waller et. al., 2012 :154 ؛ Hair et al., 2006 ).

- انخفاض تكلفة رسائل البريد الالكتروني مقارنة بتكلفة الرسائل الورقية.
- إلغاء الحواجز الإدارية حيث لا يوجد وسيط بين المرسل والمستقبل.
- إمكانية إرسال الرسالة الالكترونية إلي جهات متعددة في آن واحد.
- تحقيق عنصر الملائمة حيث يمكن للمستقبل الاطلاع علي الرسالة في الوقت المناسب له وقد يقوم أيضاً بالرد عليها .
- إمكانية ربط ملفات إضافية للبريد الالكتروني .
- وبالإضافة لما سبق ، توافر عنصر السرعة حيث يمكن إرسال واستقبال الرسالة الالكترونية خلال مدة وجيزة.

ويحاول الباحث من خلال الدراسة الحالية التعرف علي طبيعة العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية وكل من الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين بثلاث منظمات متباينة الأنشطة هي: جامعة سوهاج ، بنك مصر للمعاملات الإسلامية وفروعه بسوهاج، الصندوق الاجتماعي للتنمية بسوهاج.

١- مشكلة الدراسة :

أصبح البريد الإلكتروني أداة للاتصالات الإدارية سواء داخل المنظمة الواحدة أو بين المنظمات (Rowley, 1999 ) ، وهو أحد أشكال الاتصال المبنية علي الحاسب الآلي يتم من خلاله نقل المعلومات في شكل نصوص أو ملفات ( Locus,1998 ) ، كما أنه يعتبر أكثر خدمات الانترنت استخداماً فهو يتيح اتصالاً سريعاً ومريحاً وغير مكلفاً بين الأفراد والجماعات .

وعلي الرغم من المزايا التي يحققها استخدام البريد الإلكتروني كأداة للاتصالات الإدارية ، قام الباحث بدراسة استطلاعية بهدف تكوين فكرة مبدئية عن استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية في كل من جامعة سوهاج ، بنك مصر للمعاملات الإسلامية وفروعه بسوهاج، الصندوق الاجتماعي للتنمية بسوهاج بالمنظمات محل البحث تمثلت في إجراء مقابلات شخصية مع عينة ميسرة من العاملين بلغت ( ٢٨ ) مفردة ، وقد كشفت الدراسة الاستطلاعية ما يلي: استمرار العمل بنظم الاتصالات التقليدية ، شكوي بعض العاملين من كثرة المكاتبات الورقية الصادرة والواردة والتي تستغرق قدراً كبيراً من وقت العمل ، وسيطرة حالة من الضيق والضجر بين العاملين نتيجة ورود بعض التعليمات في توقيت متأخر، وعلي هذا تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

_ ما مستوي كل من استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين في كل من جامعة سوهاج، بنك مصر للمعاملات الإسلامية وفروعه بسوهاج، الصندوق الاجتماعي للتنمية بسوهاج؟

_ ما طبيعة العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين بالمنظمات محل البحث ؟

## ٢- أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

١/٢ قياس مستوي كل من: استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية، الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين بالمنظمات محل البحث.

٢/٢ التعرف علي طبيعة العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية وكل من الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين بالمنظمات محل البحث.

٣/٢ تقديم بعض التوصيات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوي استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية وبالتالي زيادة درجة الرضا عن الاتصال وهو ما ينعكس بدوره علي درجة انتماء العاملين للمنظمات التابعين لها.

## ٣- أهمية الدراسة :

يمكن تحديد أهمية الدراسة الحالية من الناحيتين النظرية والتطبيقية علي النحو التالي:

### ١/٣ من الناحية النظرية:

تتمثل أهمية الدراسة من الناحية النظرية فيما يلي:

- أنها تطرق واحداً من الموضوعات الحديثة في مجال الاتصالات الإدارية وهو استخدام البريد الالكتروني وعلاقته بكل من الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين.
- ندرة الدراسات التي تناولت استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية في البيئة المصرية والعربية علي حد سواء، وعلي هذا تعتبر الدراسة الحالية بمثابة محاولة لتجسير الفجوة بين الدراسات الأجنبية والعربية.

### ٣/٣ من الناحية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة فيما يلي:

- مساعدة القائمين علي المنظمات محل البحث في التعرف علي مستوي استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية بمنظماتهم وبالتالي إمكانية اتخاذ القرارات التي من شأنها تعميق مستوي الإعتماد علي البريد الالكتروني في مجال العمل وتحقيق الاستفادة المرجوة منه في عملية الاتصال داخل المنظمة.
- مساعدة القائمين علي المنظمات محل البحث في التعرف علي مستوي الرضا عن الاتصال وبالتالي إمكانية وضع الخطط التي من شأنها تحسين الاتصالات علي كل المستويات الإدارية.
- إمكانية الاعتماد علي نتائج الدراسة الحالية في اتخاذ الاجراءات الكفيلة بتدعيم مستوي انتماء العاملين للمنظمات محل البحث وولائهم لها.

## ٤ـ الدراسات السابقة :

يعرض الباحث فيما يلي للجهود البحثية التى سبقت هذه الدراسة وذلك بغرض التعرف علــى أهم النتائج التى توصلت إليها، وأوجه التشابه والاختلاف فيما بينها، وكذلك أوجه القصور التى تعتريها، وهو ما يسهم بدوره فى إبراز الفجوة البحثية ، وكذلك صياغة فروض الدراسة الحالية وذلك علي ثلاثة محاور كالتالي:

### ١/٤ دراسات تناولت استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية:

أجري *( Lind,2001)* دراسة تناول من خلالها أثر متغيرات:النوع ، غموض المهام الوظيفية وقابليتها للتجزئة علي تفضيل قنوات الاتصال في الشركات الصناعية ، وقد كشفت عن تفضيل الإناث لاستخدام البريد الالكتروني ، وكذلك وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين استخدام البريد الالكتروني من ناحية وغموض المهام الوظيفية أو قابليتها للتجزئة من ناحية أخري.

أما دراسة (Dawley&Anthony,2003) فقد اهتمت بإدراكات مستخدمي البريد الالكتروني في مجال العمل ، ومن خلال استقصاء (٤٣٨) مفردة توصل الباحثان إلي أن معظم أفراد العينة يدركون فوائد استخدام البريد الالكتروني كوسيلة للاتصالات الإدارية ، وأن هناك تخوف من زيادة حجم المعلومات المرسلة عن القدر المطلوب لإنجاز المهام الموكلة إليهم.

واستهدفت دراسة (Bakk,2005) التعرف علي أثر استخدام تقنيات الاتصال في إدارة المشروعات ، ومن خلال استقصاء (٢٢٥) مفردة توصلت الدراسة إلي أن البريد الالكتروني من أهم الوسائل التي يتم استخدامها للتنسيق بين فرق العمل داخل المشروعات ، وأن استخدام تقنيات الاتصال يسهم في رفع مستوي أداء العاملين وإنجاز المهام في الأوقات المحددة .

وركزت دراسة (Merten&Gloor,2009) علي أثر الإفراط في استخدام البريد الالكتروني علي الرضا الوظيفي للعاملين ، ومن خلال فحص أرشيف البريد الالكتروني لـ (٥٠) مفردة من العاملين بإحدى الشركات توصل الباحثان إلي أن الأفراد الذين يستخدمون البريد الالكتروني بكثرة يشعرون بدرجة أقل من الرضا الوظيفي.

واهتمت دراسة ( Baninajarian et al., 2011) بأثر استخدام البريد الالكتروني علي الأداء الوظيفي للمديرين التنفيذيين بإحدي الجامعات الماليزية ، ومن خلال عينة عمدية قوامها (٥٩٦) مفردة توصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباطية موجبة بين السهولة المدركة لاستخدام البريد الالكتروني والأداء الوظيفي للمديرين التنفيذيين.

**٢/٤ دراسات تناولت أثر استخدام البريد الالكتروني علي الرضا عن الاتصال:**

اهتمت دراسة ( Ishii,2005 ) بالجانب الإنساني لاستخدام التكنولوجيا الرقمية ، حيث كشفت عن وجود تأثير ايجابي لمتغير الخبرة في استخدام البريد الالكتروني علي الرضا عن الاتصالات وبصفة خاصة في المهام الوظيفية التي تتسم بالغموض *Equivocal Tasks* .

وفي نفس السياق تناولت دراسة *( Iriani, 2006)* أثر خصائص مستخدمي البريد الالكتروني والمتمثلة في: العمر ، النوع ، الوظيفة ، الخبرة في استخدام البريد الالكتروني علي الرضا عن الاتصال ، وقد اعتمدت الدراسة علي عينة عمدية مكونة من (٣٠٥) مفردة من العاملين في أربع شركات خاصة ومن أهم نتائجها: عدم وجود تأثير لكل من العمر، النوع ، والوظيفة علي الرضا عن الاتصالات الإدارية ، وأن الإستمرارية في استخدام البريد الالكتروني تؤثر ايجابياً علي الرضا عن الاتصال.

واستهدفت دراسة *(Hewitt,2006 )* التعرف علي إمكانية الاستفادة من استخدام البريد الالكتروني في تعزيز الاتصالات الداخلية ، وقد اعتمدت الدراسة علي أسلوب دراسة الحالة لإحدى المنظمات غير الهادفة للربح ، ومن أهم نتائجها: أن استخدام البريد الالكتروني يؤثر ايجابياً علي مناخ الاتصالات ويوفر للعاملين الفرصة لإبداء وجهة نظرهم والذي ينعكس بدوره ايجابياً علي أدائهم الوظيفي.

وتناولت دراسة ( أبوزيد ، ٢٠١٠) أثر استخدام البريد الالكتروني علي الرضا عن الاتصال لدي العاملين بشركات الاتصالات الأردنية ، وبلغ عدد المستقصي منهم (٢٢٠ ) مفردة ، ومن أهم نتائجها: أن استخدام البريد الالكتروني يؤثر إيجابياً علي الرضا عن الاتصال ، وأن الأفراد ذوي الخبرة العالية في استخدام البريد الالكتروني أكثر رضا عن الاتصال ، وأنه لا توجد فروق جوهرية في مستويات استخدام العاملين للبريد الالكتروني تعزي لمتغيري الجنس والمستوي الوظيفي.

**٣/٤ دراسات تناولت أثر الرضا عن الاتصال علي الانتماء التنظيمي:**

اهتمت دراسة *( Varona , 1996)* بالعلاقة بين الرضا عن الاتصالات التنظيمية والانتماء التنظيمي للعاملين في ثلاث منظمات مختلفة (مصنع لإنتاج الأغذية، مدرسة، مستشفي) بجواتيمالا، ومن أهم نتائجها: أن هناك علاقة ارتباطيه قوية موجبة بين الرضا عن الاتصالات والانتماءالتنظيمي للعاملين ، وأن المدرسين يشعرون بدرجة أكبر من الرضا عن الممارسات

الاتصالية مقارنة بالعاملين في مصنع الأغذية أو المستشفي، وأن درجة رضا المشرفين عن الممارسات الاتصالية أكبر من نظيرتها لدي المرؤسين.

كما تناولت دراسة (Ahmad,2004) العلاقة بين الرضا عن الاتصال والانتماءالتنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بإحدي الجامعات الماليزية ، ومن خلال استقصاء(٢٥٢) مفردة توصلت الدراسة إلي وجود علاقة تأثير موجبة بين الرضا عن الاتصال والانتماءالتنظيمي.

وركزت دراسة (Ng et al., 2006) علي أثر بيئة العمل علي الانتماءالتنظيمي ، توصل الباحثون من خلالها إلي أن إدارة عملية الاتصالات داخل المنظمة تدخل ضمن مكونات بيئة العمل التي تؤثر ايجابياً علي مستوي انتماء العاملين للمنظمة.

أما دراسة (Carriere et al.,2007) فقد اهتمت الدراسة بدور الرضا عن الاتصال كمتغير وسيط بين نظم الاتصالات الداخلية والرضا الوظيفي والانتماءالتنظيمي، وقد كشفت الدراسة عن أن الرضا عن الاتصال يتوسط _ وساطة كلية_ العلاقة بين ممارسات الاتصالات الداخلية من جهة والرضا الوظيفي والانتماءالتنظيمي للعاملين من جهة أخري.

وتناولت دراسة (Vuuren et al., 2007) العلاقة بين اتصالات المشرفين والالتزام الوجداني للعاملين ، ومن بين نتائجها أن التغذية المرتدة والتي تشير إلي مدي رضا العاملين عن المعلومات الخاصة بكيفية تقييم أدائهم واستماع المشرفين إلي وجهات نظرهم تؤثر بشكل ايجابي علي الالتزام الوجداني للعاملين.

واستهدفت دراسة (Seven,2012) تحليل أثر الرضا عن الاتصالات الداخلية علي الانتماء التنظيمي للعاملين بجهاز الأمن العام التركي ، ومن خلال استقصاء (٣٥٨) مفردة عبر البريد الالكتروني ومن أهم نتائجها وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الرضا عن الاتصالات الداخلية والانتماء التنظيمي ، وكذلك عدم وجود علاقة بين العمر ومستوي التعليم ومدة الخدمة والرضا عن الاتصالات.

ويخلص الباحث من استعراض الدراسات السابقة إلي ما يلي:

- تزايد اهتمام الباحثين بموضوع استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية وأثره علي كل من: الرضا عن الاتصال، الرضا الوظيفي، الانتماء التنظيمي والأداء الوظيفي في الدول الأجنبية.
- النقص الواضح في الدراسات المتعلقة باستخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية سواء في البيئة المصرية أو العربية ، وبالتالي تبرز الحاجة إلي إجراء الدراسة الحالية كونها تسهم في سد جزء من الفجوة البحثية في هذا المجال .
- لم تتطرق الدراسات السابقة إلي أثر استخدام البريد الالكتروني علي كل من الرضا عن الاتصالات والانتماء التنظيمي للعاملين؛ وهو ما تتناوله الدراسة الحالية.

٥- فروض الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها ومن خلال استقراء الدراسات السابقة، تم اشتقاق فروض الدراسة الحالية.

**الفرض الأول:**

" توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال "

**الفرض الثاني:**

" توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين "

**الفرض الثالث:**

" توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين"

٦- منهجية الدراسة:

**٦/١: مجتمع البحث وعينة الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من العاملين المستخدمين للبريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية بثلاثة منظمات متباينة الأنشطة: بنك مصر، الصندوق الاجتماعي للتنمية، جامعة سوهاج وذلك كما بالجدول التالي:

جدول ( ١) توزيع مجتمع الدراسة

| إســم المنظمــة | عدد العاملين |
|---|---|
| فروع بنك مصر وبنك مصر للمعاملات الاسلامية بسوهاج | ٨٧ |
| جامعة سوهاج (الوحدات والمراكز التابعة لإدارة المشروعات) | ٨٠ |
| الصندوق الاجتماعي للتنمية بسوهاج | ١٧ |
| الإجمــــالي | ١٨٤ |

المصدر: إدارات شئون العاملين بالمنظمات محل البحث

وقد اعتمد الباحث علي أسلوب الحصر الشامل حيث شملت الدراسة جميع مفردات مجتمع البحث والبالغ عددهم (١٨٤) مفردة.

٦/٣ - التعريف بمتغيرات الدراسة وكيفية قياسها:

**٦/٣/١ استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية:**

يقصد به في هذه الدراسة استخدام البريد الالكتروني في نقل وتبادل المعلومات داخل المنظمة ( تقارير، مذكرات ومسودات الأعمال، تعليمات ومواعيد اجتماعات...الخ). ولقياس هذا المتغير قام الباحث بالرجوع إلي الكتابات المتعلقة باستخدامات البريد الالكتروني في مجال العمل ( الشريف ٢٠٠٦، ؛ *Stevens,2000* ) وتم تصميم المقياس الحالي والذي يتكون من (١٠) بنود، وتم قياس استجابات المستقصى منه على مقياس ليكرت خماسي الدرجات (دائماً = ٥، غالباً، أحياناً=٣، نادراً =٢، لم استخدمه إطلاقاً =١) .

**٦/٣/٣ الرضا عن الاتصال: *Communication Satisfaction***

يشير مفهوم الرضا عن الاتصال إلي " درجة رضا الأفراد عن كافة جوانب عملية الاتصال بالمنظمة" *( Cariere et., al., 2007:62)*، أو بمعني أدق "درجة رضا الأفراد عن إرسال المعلومات وتحويلها للمستقبل بصورتها الصحيحة، ومدي فهم المستقبل لمضمونها" *( Nakra, 2006:41)*.

ويري *Downs& Hazen* أن الرضا عن الاتصال بناء متعدد الجوانب والأبعاد ، وتتضمن هذه الأبعاد: مناخ الاتصال، جودة قنوات الاتصال، التكامل التنظيمي، الاتصال مع المشرفين، التغذية المرتدة ، الاتصالات الأفقية ، الاتصال مع المرؤوسين، الاتصالات المؤسسية.

*( See E.g. : Migdadi &Abu Zaid ,2009:550 ; Seven, 2012:41 )*

**وفيما يلي نبذة مختصرة عن كل منها:**

أ-مناخ الاتصال : ويشير هذا البعد إلي مستوي الاتصالات التنظيمية والفردية داخل المنظمة ، ودور الاتصالات في تحفيز العاملين وتنمية اتجاهاتهم الايجابية نحو المنظمة.

ب- جودة قنوات الاتصال : ويقصد بها درجة الإيجاز والوضوح في الاتصالات المكتوبة وكذلك درجة حسن تنظيم الاجتماعات واللقاءات الدورية.

ج-التكامل التنظيمي: ويشير إلي درجة رضا العاملين عن المعلومات عن خطط الإدارات أو الأقسام التابعين لها ومتطلبات تأدية مهامهم الوظيفية.

د- الاتصال مع المشرفين : ويعكس مظاهر الاتصالات الصاعدة والهابطة بالمنظمة ، ومدي تقبل الرؤساء المباشرين للأفكار الجديدة ، والاستماع الجيد للمرؤوسين وتقديم النصائح والإرشادات التي تساعد في حل مشاكلهم.

هـ_ التغذية المرتدة: ويشير إلي مدي رضا العاملين عن المعلومات الخاصة بكيفية تقييم أدائهم، ومدي إدراك الرؤساء المباشرين لجهودهم .

و- الاتصالات الأفقية: *Horizontal Communication*

ويشير هذا البعد إلي الاتصالات التي تتم بين العاملين في نفس المستوي الوظيفي.

ز- الاتصال بالمرؤوسين : ويشير إلي مدي استجابة المرؤوسين للاتصالات الهابطة .

ح- الاتصالات المؤسسية: ويقصد به مدي الرضا عن توافر المعلومات العامة عن أهداف وسياسات المنظمة، وكذلك الموقف المالي للمنظمة.

وقد تم قياس هذا المتغير باستخدام مقياس الرضا عن الاتصال *Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ)* الذي قدمه *(Downs&Hazen,1977)* ، وعلي الرغم من عدم حداثة المقياس أشارت الدراسات السابقة إلي أن هذا المقياس هو الأكثر ملائمة لقياس الرضا عن الاتصال داخل المنظمات ( *Nordin et al., 2011* ؛ *Migdadi &Abu Zaid,2009* ) بعد إجراء بعض التعديلات عليه حيث تم استبعاد البعد الخاص بالاتصالات مع المرؤسين لكون معظم المستقصي منهم ليسوا من شاغلي المراكز الإشرافية *( Carriere et al.,2007:65)* ، وتم قياس استجابات المستقصى منهم بنفس الطريقة المتبعة مع المتغير السابق.

### ٦/٣/٣ الانتماء التنظيمي: *Organizational Commitment*

يتسم الانتماء التنظيمي بتعدد التعريفات والآراء المتصلة به ، وكذلك تعدد طرق قياسه، ومن أبرز التعريفات التي حظيت بقبول واسع لدي العديد من الباحثين والكتاب ذلك التعريف الذي قدمه كل من *(Mowday, Porter, Steers& Buolian,1974 )* بأنه " قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها" ( رفاعي ٢٠٠٢، :١١٧) ، وأن هناك مجموعة من الصفات تتوافر في الفرد الذي يتصف بارتفاع مستوي الانتماء التنظيمي لديه هي:

- إيمان وقبول عالي لأهداف وقيم المنظمة.
- استعداد مبني علي الرغبة لبذل أقصي جهد ممكن للمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة.

- رغبة قوية في المحافظة علي عضويته بالمنظمة والولاء لها.

وقد تم قياس الانتماء التنظيمي للعاملين باستخدام استبيان الانتماء التنظيمي الذي قدمه بورتر وآخرون *(Porter et al.,1974)* ، والمسمي *Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)* والذي تم استخدامه من قبل العديد من الباحثين أمثال : العتيبي، ١٩٩٣ ؛ رفاعي،٢٠٠٢ ؛ أبو العلا،٢٠٠٩ ، الغامدي ،٢٠١١) ، وذلك لكونه يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات ، ويتكون هذا المقياس من (١٥) بنداً ، وتم قياس اتجاهات المستقصي منهم بنفس الطريقة السابقة ، وتجدر الإشارة إلي أن البنود (٣، ٧، ٩، ١١، ١٢ ، ١٥ ) قد تم إعادة صياغتها بدلاً من تغيير أوزانها النسبية إلي العكس حتي تتناسب مع اتجاه درجات القياس ولتسهيل عملية تفريغ الإجابات (رفاعي ، ٢٠٠٢: ١٢٧).

**٣/٦ اختبار صدق وثبات أداة الدراسة: Reliability & Validity**

للتأكد من صلاحية المقاييس المستخدمة قام الباحث بعرض قائمة الاستقصاء المبدئية علي مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال بالكلية وبعض العاملين بالمنظمات محل البحث وذلك بهدف اختبار مدي دقة وسلامة المصطلحات المستخدمة ، ومدي تناسق عبارات كل مقياس وملاءمتها للمستقصى منهم ، وقد أسفر الاختبار عن إعادة صياغة بعض العبارات ، وإضافة عبارات أخرى ، وثم قام الباحث بإعادة تصميم القائمة في شكلها النهائي ( راجع ملحق الدراسة).

وكما هو معلوم ، يتصف المقياس بالثبات عندما يعطى نفس النتائج إذا ما أعيد تطبيقه علي مجموعة معينة من الأفراد أو تكون الاختلافات بينها طفيفة (ريان، ٢٠٠٦: ١٥١) ، وعلي هذا فقد تم اختبار ثبات القائمة عن طريق اختبار ألفا لكرونباخ ، ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة:

جدول رقم (٢) معاملات الثبات لمقاييس الدراسة

| المقياس | استخدام البريد الالكتروني | الرضا عن الاتصال | الانتماء التنظيمي |
|---|---|---|---|
| معامل الثبات | ٠.٨٢ | ٠.٨٦ | ٠.٩١ |

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

وتشير بيانات الجدول السابق إلي أن معاملات الثبات للمقاييس تتجاوز الحد الأدنى المتعارف عليه وهو ٦٠ % (*Sekaran , 2000*).

**٤/٦ أداة جمع البيانات الميدانية :**

تم تجميع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من خلال الاستقصاء ، حيث قام الباحث بتوزيع (١٨٤) قائمة استقصاء من خلال الاستعانة ببعض معاوني هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال بالكلية وذلك بعد تعريفهم بطبيعة وأهداف الدراسة ، وبمراجعة القوائم المستردة قام الباحث باستبعاد (١٦ ) قائمة لنقص أو عدم وضوح الإجابات الواردة بها ، وبذلك يصبح عدد القوائم الصالحة للتحليل (١٦٨) قائمة بما يوازي (٩١.٣% ) من إجمالي القوائم الموزعة.

**٥/٦ أساليب التحليل الإحصائي:**

للتحقق من مدي صحة فروض الدراسة، اعتمد الباحث على الأساليب الإحصائية التالية:

- الوسط الحسابي والانحراف المعياري للوقوف علي المؤشرات المبدئية لمتغيرات الدراسة.
- معامل ألفا *Cronbach's Alpha* لتقييم درجة الاعتمادية لمقاييس الدراسة.
- معامل الارتباط الخطي لـ بيرسون ، وكذلك أسلوب الانحدار البسيط لاختبار فروض الدراسة .

## ٨- نتائج الدراسة:

يتناول الباحث في هذا الجزء نتائج الدراسة الميدانية بداية بعرض بعض المؤشرات المبدئية التي تعكسها نتائج الدراسة، يلي ذلك اختبار فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:

### ١/٨ مؤشرات مبدئية:

يوضح الجدول التالي الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من: استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية ، الرضا عن الاتصال ، الانتماء التنظيمي للعاملين بالمنظمات محل البحث.

جدول رقم (٣)

مستويات استخدام البريد الالكتروني والرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي

| إسم المنظمة | استخدام البريد الالكتروني | | الرضا عن الاتصال | | الانتماء التنظيمي | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| بنك مصر | ٣.٥٤ | ٠.٦٠ | ٣.٥٩ | ٠.٧٢ | ٣.٨١ | ٠.٧٦ |
| جامعة سوهاج | ٣.١١ | ٠.٩٢ | ٣.١٧ | ٠.٩٥ | ٢.٧٩ | ١.١ |
| الصندوق الاجتماعي | ٣.٢٨ | ٠.٨١ | ٣.٣٢ | ٠.٨١ | ٣.١٥ | ٠.٩٨ |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق مايلي :

- تجاوزت متوسطات استخدام البريد الالكتروني في المنظمات محل البحث نقطة منتصف المقياس حيث بلغت (٣.٥٤ ، ٣.١١ ، ٣.٢٨ ) علي الترتيب، وأن متوسط الاستخدام في بنك مصر يحتل المرتبة الأولي يليه الصندوق الاجتماعي ثم جامعة سوهاج في المرتبة الثالثة.
- بلغت متوسطات الرضا عن الاتصال كانت (٣.٥٩ ، ٣.١٧ ، ٣.٣٢ ) علي الترتيب أي أنها في مستوي فوق المتوسط .
- أن متوسطات الانتماء التنظيمي للعاملين (٣.٨١ ، ٢.٧٩ ، ٣.١٥ ) علي الترتيب، ومن الملاحظ أن مستوي انتماء العاملين بجامعة سوهاج أقل من المتوسط (سيتم مناقشة وتفسير هذه النتائج لاحقاً ).

## ٢/٨ اختبار فروض الدراسة:

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة:

جدول (٤) معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة

| المتغير | UEM | CS | OC |
|---|---|---|---|
| UEM | ١٫٠٠ | | |
| CS | **٠٫٣٢٦ | ١٫٠٠ | |
| OC | *٠٫١٨٤ | **٠٫٦٥٤ | ١٫٠٠ |

* ارتباط دال إحصائيا عند ٠٫٠٥ ** ارتباط دال إحصائيا عند ٠٫٠١

حيث:

UEM يشير إلي استخدام البريد الالكتروني في مجال العمل

CS يشير إلي الرضا عن الاتصال

OC يشير إلي الانتماء التنظيمي للعاملين

ويتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة كانت موجبة وذات دلالة إحصائية عند ٠٫٠٥ ، ٠٫٠١

### ١/٢/٨ اختبار الفرض الأول:

فيما يتعلق باختبار مدي صحة الفرض الأول والقائل بأنه " توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال "، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول رقم ( ٥ ) العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني والرضا عن الاتصال

| المتغير | قيمة (R) | Adj. $R^2$ | معامل بيتا b | قيمة t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| استخدام البريد الالكتروني | ٠٫٣٢٦ | ٠٫١٠١ | ٠٫٣٧٧ | ٤٫٤٥ | ٠٫٠٠٠ |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لإجابات السؤالين الأول والثاني

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ( R=0.326 )، وأن استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية يفسر نحو ١٠% من التباين في الرضا عن الاتصال والنسبة الباقية من التباين ترجع إلى عوامل أخرى لم تتضمنها الدراسة ، وعلى هذا يمكن القول بأن الفرض الأول للدراسة فرض مقبول.

٢/٢/٨ اختبار الفرض الثاني:

فيما يتعلق باختبار مدي صحة الفرض الثاني والقائل بأنه " توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين "، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط ، ويوضح الجدول التالي نتائج الاختبار:

جدول رقم ( ٦ ) العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني والانتماء التنظيمي

| المتغير | قيمة (R) | Adj. $R^2$ | معامل بيتا b | قيمة t | Sig. |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| استخدام البريد الالكتروني | ٠.١٨٤ | ٠.٠٢٨ | ٠.٢٧٨ | ٢.٤١ | ٠.٠١٧ |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لإجابات السؤالين الأول والثالث .

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني والانتماء التنظيمي للعاملين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ( R=0.184 )، وأن استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية يفسر حوالي ٣% من التباين في الانتماء التنظيمي والنسبة الباقية من التباين تعزي إلى عوامل أخرى لم تتضمنها الدراسة الحالية ، وعلى هذا يمكن القول بأن الفرض الثاني للدراسة فرض مقبول.

٣/٢/٨ اختبار الفرض الثالث:

فيما يتعلق باختبار مدي صحة الفرض الثالث والقائل بأنه " توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين" ، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط ، ويوضح الجدول التالي نتائج الاختبار:

جدول رقم ( ٧ ) العلاقة بين الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي

| المتغير | قيمة (R) | Adj., $R^2$ | معامل بيتا b | قيمة t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| الرضا عن الاتصال | ٠.٦٥٤ | ٠.٤٢٤ | ٠.٨٥٦ | ١١.١٣ | ٠.٠٠٠ |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لإجابات السؤالين الثاني والثالث .

ويتضح من الجدول وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين، ويبلغ معامل الارتباط ( R=0.654 )، وأن الرضا عن الاتصال يفسر بمفرده نحو ٤٢% من التباين في مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين ، وأن النسبة المتبقية من التباين ٥٨% ترجع إلى عوامل أخرى لم تتضمنها الدراسة الحالية، وعلى هذا يمكن القول بأن الفرض الثالث للدراسة فرض مقبول.

٩- مناقشة وتفسير النتائج:

- أظهرت نتائج الدراسة أن المستوي العام لاستخدام البريد الالكتروني في المنظمات محل البحث أعلي من المتوسط ، ويحتل بنك مصر المرتبة الأولي في الاستخدام ، ويمكن إرجاع ذلك إلي اعتماد البنك للبريد الالكتروني كوسيلة للاتصال في ظل وجود شبكة اتصال تربط بين جميع الفروع التابعة للبنك ، وعلي الجانب الآخر تأتي جامعة سوهاج في المرتبة الأخيرة ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلي عدم وجود نظام لاستخدام البريد الالكتروني بالجامعة باستثناء الوحدات التابعة لإدارة المشروعات وبعض الكليات التي تجاوزت مراحل متقدمة في عملية التأهيل للحصول علي الاعتماد مثل كليات: الطب ، العلوم والطب البيطري.

- كما أظهرت الدراسة الحالية أن مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين ببنك مصر والصندوق الاجتماعي للتنمية أعلي من نظيرهما بجامعة سوهاج ، وقد يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلي أن معظم المستقصي منهم من العاملين بالوحدات التابعة لإدارة المشروعات بالجامعة من الشباب حديثي التخرج والذين التحقوا بالعمل من خلال عقود عمل مؤقتة وليسوا من العمالة الدائمة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة في مجال الانتماء التنظيمي والتي تؤكد علي وجود علاقة طردية بين كل من العمر ومدة الخدمة بالمنظمة والانتماء التنظيمي للعاملين (العتيبي، ١٩٩٣).
- كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال ، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراستي ( *Hewitt,2006* ، أبوزيد ٢٠١٠ )، حيث يترتب علي استخدام البريد الالكتروني تزايد القدرة علي التواصل مع عدد كبير من الأفراد ، وكذلك تزايد فرص العاملين لإبداء وجهة نظرهم من جهة، وفهم الأهداف الأساسية المنظمة من جهة أخري وبالتالي ارتفاع مستوي الرضا عن الاتصالات التنظيمية.
- أشارت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين ، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة *Ng et al., 2006* والتي تري أن إدارة عملية الاتصالات داخل المنظمة تدخل ضمن مكونات بيئة العمل التي تؤثر ايجابياً علي مستوي انتماء العاملين للمنظمة ، كما تتفق أيضاً مع نتائج دراسة *Dow et al.,2006* والتي أشارت إلي وجود علاقة ارتباطية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني في مجال العمل وولاء العامين لمنظماتهم.

- كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين ، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات :

Varona,1996; Carriere et al., 2007;Vurren et al,2007; Ahmed, 2009; Seven, 2012.

١٠- توصيات الدراسة:

على ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية، يقدم الباحث مجموعة من التوصيات التي يرى أنها ذات فائدة في هذا المجال:

١/١٠ فيما يتعلق باستخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية:

- ضرورة قيام الإدارة العليا للمنظمات محل البحث بتوفير الدعم المادي والمعنوي اللازمين لتوسيع نطاق استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية بجانب استخدام قنوات الاتصال الأخري .
- العمل علي نشر ثقافة استخدام البريد الالكتروني كوسيلة للاتصال بين العاملين من خلال تكثيف اللقاءات وورش العمل والندوات المتعلقة باستخدام البريد الالكتروني كأداة حديثة للاتصالات الإدارية توفر الكثير من الوقت والجهد اللازمين لأداء العمل .
- اعداد برامج تدريبية للعاملين تتعلق بكيفية تحقيق الإستفادة القصوي من استخدام البريد الالكتروني في مجال العمل.
- العمل علي تشجيع العاملين علي استخدام البريد الالكتروني في مجال العمل وخصوصاً في المهام التي لا تتسم بالغموض والتي لا تتطلب الاتصالات الشخصية، وكذلك في المهام التي يكون عامل الوقت محدد رئيس لإنجازها بكفاءة وفعالية.
- الإسراع بعملية الربط الالكتروني بين مقر الجامعة بمدينة سوهاج الجديدة ومقر الجامعة الحالي بمدينة ناصر ، ويتأتي ذلك من خلال استكمال التجهيزات وشبكات الاتصال وخطوط الانترنت.

١٠/٢ فيما يتعلق بالرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين:

- العمل علي تحسين الممارسات الاتصالية بالمنظمات محل البحث لما لذلك من آثار ايجابية علي الرضا عن نظم الاتصالات الإدارية ، والذي ينعكس بدوره علي درجة انتماء العاملين بهذه المنظمات.
- ضرورة قيام الإدارات العليا بالمنظمات محل البحث بعقد مؤتمرات ولقاءات دورية مع العاملين بهدف الاستماع إلي وجهات نظرهم ومقترحاتهم وإقناعهم بالأهداف الأساسية لهذه المنظمات .

١١- آفاق البحث المستقبلية:

تعد الدراسة الحالية بمثابة نقطة بداية في مجال استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية، وعلي هذا يثير الباحث عدة تساؤلات يمكن أن تصلح لدراسات مستقبلية:

* ما أثر استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية علي الأداء الوظيفي للعاملين؟

* ما أثر المتغيرات الديموجرافية والوظيفية علي استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية؟

* ما مدي إمكانية استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في التنبؤ بالعوامل المؤثرة علي تبني العاملين للبريد الالكتروني في مجال العمل؟

مراجع الدراسة

**أولاً المراجع العربية:**


- أبـو العـلا، محمـد صـلاح الـدين.(٢٠٠٩)." ضـغوط العمـل وأثرهـا علـي الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية علي المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة "، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة ،الجامعة الإسلامية – غزة.
- أبـو زيـد، محمـد خيـر سـليم.(٢٠١٠). " قيـاس أثـر اسـتخدام البريـد الالكتروني في الرضا عن الاتصال: دراسة تحليلية " ، **دراسات، العلوم الإدارية** ، المجلد ٣٨، العدد ٢ ، ص ص ٤٢٢-٤٤٠.
- الجبوري ، إكرام محمد محمود.(٢٠٠٨). " الخدمات غير التقليدية للبريد الالكتروني " **Cybrarians Journal** ، العدد السادس عشر، يونيو. تاريخ الإطلاع ٦/٤/٢٠١٢.
- الزيادي ، حسن هادي.(٢٠٠٨). **مهارات الانترنـت** ، النجف الأشرف ، حي عدن ، مؤسسة النبراس للطباعة والنشر والتوزيع .
- الشريف ، أشرف محمد عبد المحسن.(٢٠٠٦). " إدارة وأرشفة رسائل البريد الالكتروني في المنظمات الحكومية "، **cybrarians journal**، العدد التاسع ، تاريخ الإطلاع ٦/٤/٢٠١٢.
- العتيبي ، آدم غازي .(١٩٩٣)." أثر الولاء التنظيمي والعوامل الشخصية علي الأداء الوظيفي لدي العمالة الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي في دولة الكويت"، **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، جامعة الكويت، المجلد الأول، العدد الأول ، ص ص ١٠٩-١٣٤.
- الغامدي، عبد المحسن بن عبد الله بن علي.(٢٠١١)." القيادة التحويلية وعلاقتها بمستويات الولاء التنظيمي لدي الضباط الميدانيين بقيادة حرس

الحدود بمنطقة مكة المكرمة "، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- خبراني ، متعب جابر.(٢٠٠٧). " نحونموذج فاعل للاتصالات الإدارية بجامعة الملك سعود:دراسة حالة " رسالة ماجستير في الإدارة العامة ،كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود.
- رفاعي ، رجب حسنين محمد.(٢٠٠٢)." تحليل العلاقة بين المعتقدات حول العمل لدي المديرين والولاء التنظيمي لديهم : دراسة ميدانية" مجلة البحوث التجارية المعاصرة ، كلية التجارة بسوهاج ، جامعة جنوب الوادي، المجلد السادس عشر ، العدد الأول يونيو، ص ص ١١٣-١٦٨.
- ريان، عادل ريان محمد.(٢٠٠٦). بحوث التسويق: المبادئ- القياس- الطرق.أسيوط: مطبعة الصفا والمروة .
- طبش ، مصعب إسماعيل .(٢٠٠٨)." دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات: حالة تطبيقية علي وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة " رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية في غزة.

**٣- المراجع الأجنبية:**

- Ahmad, Azhar H j. (2004)." Relationships between Communication Satisfaction and Organizational Commitment of Academic Staff in A Selected Public University" **PhD Thesis,** University of Putra Malaysia.
- Baninajarian, Narges, Abdullah, Zulhamri& Bolong, Jusang.(2011)." THE Role of E- Mail in Improving Task Performance among The Executives in Malaysia " **Australian Journal of Business and Management Research,** Vol.1 No.4,pp 52-62.

- Bakk, Robert Neureiter. (2005)." Communicational aspects of Project Management using web-based technologies:Implementing an email-based Communication environment", **Master Thesis,** Information & Software Engineering Group Technical University of Vienna.
- Carriere, J., Bourque.C, & Bonaccio,S.(2007)."The Role of Communication Satisfaction As A Mediator between an Organization's Internal Communication Systems and Tow Job Outcomes: Job Satisfaction and Organizational Commitment" **Administrative Sciences Association of Canada (ASAC)**, Vol.,28,pp60-75.
- Dawley, David D. &. Anthony, William P. (2003)." User Perceptions of E-Mail at Work", **Journal of Business and Technical Communication,** 17,pp 170-200.
- Dow, K., Serenko, A, Turel, O. & Wong, J. (2006)." Antecedents and Consequences of User Satisfaction with E-Mail Systems", **International Journal of e-Collaboration,** 2(2), pp 46-64.
- Hair, M., Renaud, K.V., & Ramsay, J. (2006). "The influence of self-esteem and locus of control on perceived email-related stress ", **Computers in Human Behavior**, Available Online at: www.elsevier.com/locate/comphumbeh
- Hewitt, Paul. (2006)." Electronic mail and internal Communication: a three-factor model" **Corporate Communications: An International Journal**, Vol. 11 No. 1, pp. 78-92.
- Iriani, Tuti.(2006). " Factors Influence communication Satisfaction among E-Mail Users in Selected Private Organizations in Indonesia", **PhD Thesis,** University of Putra Malaysia.
- Ishii, Kumi.(2005)." The Human Side of the Digital Divide: Media Experience as the Border of communication Satisfaction with E-Mail "**Journal of Technical Writing and Communication,** 35, No., 4, pp 385-402.

- Kupritz, Virginia W. & Cowell, Eva.(2011). "Productive Management Communication: Online and Face - to-Face, **Journal of Business Communication,** Volume 48, No., 1, pp 54-82.
- Lind, Mary R." An exploration of communication channel usage by gender", **Work Study**, Vol. 50 Iss: 6, pp.234 – 240.
- Lucas, W. (1998)." Effects of E- Mail on the Organization", **European Management Journal,** Volume 16, No., 1 pp 18-30.
- Merten, Frank &Gloor, Peter. (2009)." Too Much E-Mail Decreases Job Satisfaction", **Collaborative Innovation Networks Conference**, Available Online at: www.elsevier.com/locate/procedia
- Migdadi, Mahmoud Mohammed & Abu Zaid, Mohammed Khair Saleem.(2009)."The Role of Communication Satisfaction in Enhancing the effect of Knowledge Creation on Organizational Performance", **Dirasat, Administrative Sciences**, Volume 36, No., 2 pp 547-565.
- Nakra, Rashmi.(2006). "Relationship between Communication Satisfaction and Organizational Identification: An Empirical Study" **Vision: The Journal of Business Perspective,** Volume 10,No.,2pp 41-51.
- Ng, Thomas, Butts, Marcus M., Vandenberg, Robert J., Dejoy,David M, & Wilson, Mark G.(2006). "Effects of management communication, opportunity for learning, and work schedule flexibility on organizational commitment" **Journal of Vocational Behavior,** Volume 68, Issue 3, June, pp 474–489
- Nordin, Shahrina Md, Halib, Mohammed,& Ghazali, Zulkipli.(2011). "Strengthening Internal Communication: A Case Study of Communication Satisfaction in An Organization" **European Journal of Social Sciences**, Volume 24, No., 4, pp 617-624.
- Rowley, Jennifer. (1999)."Computer mediated Communication: Is It Good for Organization? "**Industrial and Commercial Training**, Volume 31,No.,2,pp 72-74.

– Sekaran, U. **(2000). Research methods for business: A skill building approach, New York: John Wiley & Sons, Inc.**
- Seven, Hilmi. (2012)." An Analysis of the Effect of Communication Satisfaction on Organizational Commitment in the Turkish National Police" **Ph.D. Thesis**, University of Baltimore, Maryland.
– Stevens, G.Ruggeri & Mcelhill,J.(2000)." A Qualitative Study and Model of the Use of E-Mail in Organizations", **Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy**, 4, pp 271–283.
- Varona. Federico. (1996). "Relationship between Communication Satisfaction and Organizational Commitment in Three Guatemalan Organizations", **The Journal of Business Communication,** 33, 2, pp 111-140.
- Vuuren, M. V.,De Jong,M.D & Seydel. E.R. (2007)." Direct and Indirect effects of Supervisor communication on organizational commitment", **International Journal**, Vol., 12, No., 2, pp 116-128.
- Waller, David A, & Ragsdell, Gillian.(2012)." The Impact of e- mail on Work Balance ", **Aslib Proceedings, New Information Perspectives**, Vol., 64, Issue,2 pp,154-177. Available at:www.Emeraldinsight.com/0001-253X.htm

## ملحق الدراسة (قائمة الاستقصاء)

**الأستاذ الفاضل / الأستاذة الفاضلة:**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

يقوم الباحث/ إبراهيم محمد عبد الحميد- المدرس بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة سوهاج بإعداد بحث عن "العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الادارية والرضا عن الاتصال والانتماءالتنظيمي للعاملين" ، ويأمل الباحث في التعرف على آراء سيادتكم وذلك من خلال استيفاء هذه القائمة ، مع التأكيد علي أن هذه البيانات سوف تحظى بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

**السؤال الأول:**

فيما يلى مجموعة من العبارات المتعلقة باستخدامات البريد الالكتروني في مجال العمل ، برجاء وضع دائرة حول الرقم الذي يمثل درجة استخدامكم لكل منها:

| العبـــــارة | دائماً | غالباً | أحياناً | نادراً | لم استخدمه إطلاقاً |
|---|---|---|---|---|---|
| ١- معرفة موعد ومكان الاجتماعات. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢- الرسائل المتعلقة بجداول الأعمال. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٣- توصيل التعليمات والأوامر الإدارية العاجلة لتنفيذها. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٤- الإخطار بالغاء الإجتماعات. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٥- جداول ومحاضر المقابلات والاجتماعات. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٦- إرسال التقارير النهائية والتوصيات إلي المختصين. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٧- إرسال فاكسات عبر البريد الالكتروني . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٨- إرسال الملفات الضخمة كمرفقات إلي الآخرين. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٩- ارسال عروض تقديمية كمرفقات إلي آخرين. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٠- ارسال المقترحات والشكاوي إلي الإدارة العليا. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |

**السؤال الثاني:**

فيما يلي مجموعة من المعلومات المرتبطة بالوظيفة التي يؤديها الفرد ، برجاء تحديد درجة الرضا التي تشعر بها عن كمية وجودة كل منها وذلك بوضع دائرة حول الرقم الذي يعكس وجهة نظركم .

| العبـــــارة | راضي تماماً | راضي | محايد | غير راضي | غير راضي تماماً |
|---|---|---|---|---|---|
| ١- المعلومات الخاصة بتطور الأداء الوظيفي الخاص بي. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢- معلومات عن سياسات وأهداف المنظمة التي أعمل بها. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٣- معلومات عن كيفية مقارنة وظيفتي بوظائف الآخرين . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٤- معلومات عن الطريقة التي يتم تقييم آدائي بها. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٥- الإعتراف بجهودي في العمل. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٦- معلومات عن سياسات وأهداف الإدارة التي أعمل بها. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٧- معلومات عن متطلبات أداء وظيفتي. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٨- معلومات عن القوانين واللوائح الحكومية التي تؤثر علي المنظمة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٩- معلومات عن التغيرات التي تحدث في المنظمة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٠- التقارير الخاصة بكيفية تناول المشكلات الخاصة بوظيفتي. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١١- معلومات عن الأجور والحوافز الخاصة بالعاملين بالمنظمة . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٢- المعلومات الخاصة بالأوضاع المالية للمنظمة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٣- معلومات عن نجاحات المنظمة و (أو ) إخفاقاتها . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٤- مدي فهم الرؤساء المباشرين للمشكلات التي تواجه مرؤسيهم. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٥- مدي استماع رئيسي المباشر لي جيداً واهتمامه بي. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٦- مدي تقديم رئيسي المباشرالإرشادات لحل المشاكل الخاصة بوظي . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٧- نظام الاتصالات في المنظمة يشعرني أني جزء أساسي منها. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٨- مدي ثقة المشرف أو الرئيس المباشر . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |

| العبـــــارة | راضي تماماً | راضي | محايد | غير راضي | غير راضي تماماً |
|---|---|---|---|---|---|
| ١٩- توافر المعلومات التي تحتاج اليها وظيفتي في الوقت المناسب | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢٠- يتم تناول صراعات العمل من خلال قنوات اتصال ملائمة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢١- مدي نشاط ودقة الاتصالات غير الرسمية. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢٢- مدي انفتاح رئيسي المباشر علي الأفكار الجديدة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢٣- الاتصالات مع الموظفين الآخرين تتم بسهولة ودقة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢٤- مدي تكيف أنظمة الاتصالات بالمنظمة مع الظروف الطارئة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢٥- مدي توافق أعضاء المجموعة التي تعمل بها. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢٦- مدي دقة وحسن تنظيم الاجتماعات واللقاءات . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢٧- مدي وضوح الأوامر الكتابية والتقارير والتوجيهات . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢٨- مدي الاستماع الادارة العليا للمنظمة للعاملين وتقبل مقترحاتهم . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢٩- مدي اهتمام الادارة العليا للمنظمة بالعاملين. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٣٠- قيام الادارة العليا للمنظمة بنشر المعلومات للعاملين في الوقت المناسب | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |

**السؤال الثالث:**

**فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة ببعض الجوانب المرتبطة بوظيفتك ، برجاء وضع دائرة حول الرقم الذي يمثل درجة موافقتك علي كل منها:**

| العبارة | موافق تماماً | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق تماماً |
|---|---|---|---|---|---|
| ١- أنا علي استعداد لبذل جهد أكبر من المتوقع لمساعدة المنظمة علي النجاح. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢- أتحدث أمام أصدقائي عن المنظمة التي أعمل بها علي أنها مؤسسة تستحق أن يعمل الفرد فيها. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٣- أشعر بكثير من الوفاء والولاء للمنظمة التي أعمل بها. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٤- أنا مستعد لقبول أي مهمة لكي أحتفظ بعملي بالمنظمة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٥- تتفق قيمي الخاصة مع قيم المنظمة التي أعمل بها. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٦- أفتخر بأن أخبر الآخرين بأنني عضو في المنظمة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٧- أنا لست مستعداً للعمل في أي منظمة أخري. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٨- المنظمة التي أعمل بها تجعلني أظهر اقصي ما لدي من طاقة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٩- أي تغيير في وضعي الحالي لن يجعلني اترك عملي بالمنظمة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٠- أشعر بسعادة بالغة لأنني أعمل بالمنظمة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١١- توجد مزايا كثيرة يمكنني الحصول عليها من خلال بقائي بالمنظمة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٢- لا أجد صعوبة في الموافقة علي سياسات المنظمة في الأمورالمتعلقة بالموظفين بها. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٣- أنا مهتم بمستقبل المنظمة التي أعمل بها. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٤- تعتبر المنظمة أفضل مكان عمل بالنسبة لي . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٥- لم أخطئ عندما قررت العمل بالمنظمة الحالية. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |

**شكراً علي حسن تعاونكم**

**الباحث**

Abstract

The relationship between the use of E- mail as a managerial communication tool, communication satisfaction & organizational Commitment of Employees

Dr. Ibrahim Mohamed Abdel Hamid
Lecturer- Business Administration, Dept.,
Faculty of Commerce - Sohag University

This study aimed at Knowing the nature of the relationship between the use of E- mail as a managerial communication tool, communication satisfaction & organizational Commitment of Employees, The study was based on a survey (184) Employees in three disparate organizations, the most important results of this study:

-There is a positive significant correlation between using e- mail & communication satisfaction.

-There is a positive significant correlation between using e- mail & organizational Commitment of Employees.

In the light of the results of this study the researcher provided a set of recommendations from which the level of the use of E- mail as a managerial communication tool can raise, as well as some points could be covered in the future by other researchers.

Key words:
using E- mail, communication satisfaction, organizational Commitment.